Commission des relations de travail dans la fonction publique

2010-2011

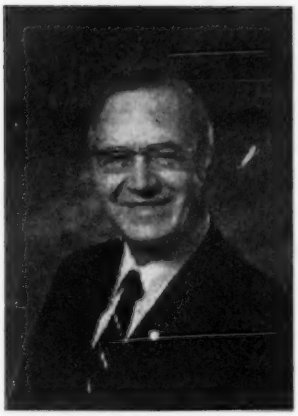
Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

Message du président 1
SECTION I : APERÇU DU MINISTÈRE 2
Raison d'être 2
Responsabilités 2
Résultat stratégique et architecture de l'activité de programme (AAP) 4
Priorités organisationnelles 5
Analyse des risques 8
Résumé du rendement 9
Profil des dépenses 11
Budget des dépenses par crédit voté 12
SECTION II : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 13
Résultat stratégique 13
Activité de programme 13
Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme 15
Leçons apprises 16
SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 17
Points saillants financiers 17
Tableaux/graphiques des points saillants financiers 17
États financiers 18
Liste des tableaux supplémentaires 18
SECTION IV : AUTRES ÉLÉMENTS D'INTÉRÊT 19
Coordonnées de la personne-ressource de l'organisation 20
Information additionnelle 21

Message du président



Je suis heureux de présenter le Rapport sur le rendement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) pour la période se terminant le 31 mars 2011.

La CRTFP est un tribunal quasi judiciaire qui administre le régime législatif des relations de travail dans la fonction publique fédérale en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP*), de même qu'au sein des institutions du Parlement assujetties à la *Loi sur les relations de travail au Parlement*.

Cette année, la charge de travail de la CRTFP a augmenté considérablement. En effet, nous avons reçu 58 % de plus de nouveaux cas que l'année précédente. Malgré cette charge de travail, j'ai le plaisir de signaler que nous nous sommes acquittés de notre mandat et que nous avons réalisé nos principales priorités, en l'occurrence améliorer la prestation des services à nos clients. Nous avons mesuré la satisfaction de nos clients par le Sondage sur la satisfaction de la clientèle que nous avons mené à l'automne de 2010. Quatre-vingt pour cent des répondants interrogés se sont dits satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble des services de la CRTFP. Le sondage nous a donné non seulement un instantané de notre aptitude à répondre aux besoins de nos clients, mais aussi un tour d'horizon des enjeux clés à aborder.

Ce vaste recueil de rétroactions et de suggestions des clients a été étayé par les délibérations de notre Comité de consultation des clients qui s'est réuni trois fois au cours de l'année.

Comme par les années passées, nous avons continué de chercher des moyens d'améliorer notre prestation de service en mettant en œuvre des processus d'arbitrage et de médiation plus simples, mieux adaptés aux besoins et plus efficaces qui nous aident à mieux gérer notre charge de travail croissante. De plus, nos Services d'analyse et de recherche en matière de rémunération ont continué à se préparer au lancement de leur prochaine étude de comparabilité sur la rémunération en élaborant les outils et les technologies nécessaires et en tenant des consultations complètes auprès des parties.

Je suis fier du succès que la CRTFP a connu cette année. Nous contribuons ainsi à la mise en place d'un milieu de travail productif et efficace qui assure la prestation fluide de programmes et services qui bénéficient à la population canadienne.

Casper M. Bloom, c.r., Ad. E.
PRÉSIDENT

SECTION I : APERÇU DU MINISTÈRE

Raison d'être

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) est un tribunal indépendant quasi judiciaire chargé par la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP*) d'administrer les régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale. Elle est aussi chargée par la *Loi sur les relations de travail au Parlement* (*LRTP*) de jouer le même rôle à l'endroit des institutions du Parlement.

La CRTFP est unique en ce qu'elle est un des rares organismes au Canada qui combine les fonctions d'arbitrage de griefs et les responsabilités d'une tierce partie indépendante dans le contexte de la négociation collective. Dans son rôle d'arbitrage des griefs et des plaintes, de médiation des différends, de soutien au processus de négociation collective ainsi que d'analyse et de recherche en matière de rémunération, la CRTFP contribue à favoriser des relations de travail harmonieuses de même qu'une gestion judicieuse des ressources humaines dans la fonction publique fédérale et au Parlement. Ces services sont avantageux pour la population canadienne, puisqu'ils sont propices à un milieu de travail productif et efficace, où l'on administre les programmes gouvernementaux dans l'intérêt public.

Responsabilités

La CRTFP a été créée le 1er avril 2005 avec l'édiction de la nouvelle *LRTFP*. Elle a remplacé l'ancienne Commission des relations de travail dans la fonction publique, dont l'existence remontait à 1967, l'année où la négociation collective a été instaurée dans la fonction publique fédérale.

La CRTFP offre les trois grandes catégories suivantes de services :

- l'arbitrage — qui consiste à instruire et trancher des griefs, des plaintes et d'autres affaires de relations de travail;
- la médiation — qui consiste à aider les parties à conclure des conventions collectives, à gérer leurs relations conformément à ces conventions, ainsi qu'à régler leurs différends sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience;
- l'analyse et la recherche en matière de rémunération — qui consiste à réaliser des études de comparabilité sur la rémunération et produire de l'information pouvant être utilisée pour négocier et conclure des conventions collective afin d'appuyer les processus de négociation collective et de détermination de la rémunération dans la fonction publique fédérale.

L'article 44 de la *LRTFP* précise que le président est le premier dirigeant de la CRTFP; à ce titre, il en assure la direction et en contrôle les activités. Le directeur général dirige et supervise la conduite des affaires courantes de la CRTFP. Il relève du président et bénéficie de l'appui de cinq directeurs, qui sont directement responsables de l'établissement des priorités, de la gestion du travail et de la production de rapports sur le rendement de leur service.

L'avocat général relève directement du président et, sous sa direction, est responsable de la gestion, de l'orientation et de la coordination des services et conseils juridiques au président, aux vice-présidents et aux autres commissaires et à toutes les sections de la Commission.

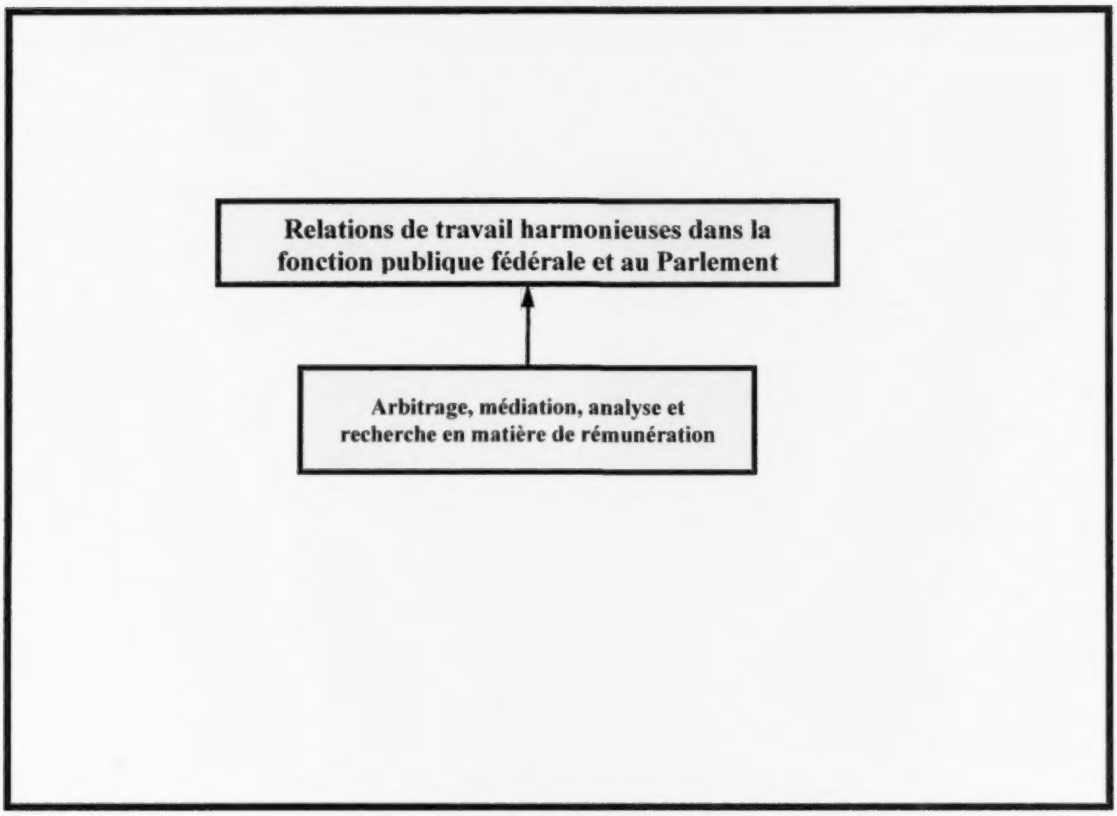
La Commission se compose du président, de trois vice-présidents et de commissaires à temps plein et à temps partiel nommés par le gouverneur en conseil pour un mandat, renouvelable, d'une durée maximale de cinq ans. Tous les commissaires sont chargés d'administrer la *LRTFP*, y compris d'émettre des ordonnances en vertu de cette dernière, et de trancher les questions qui sont portées devant la CRTFP.

La *LRTFP* régit quelque 252 000 fonctionnaires fédéraux à qui sont appliquées plusieurs conventions collectives et s'applique aux ministères mentionnés à l'annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, aux autres secteurs de l'administration publique centrale mentionnés à l'annexe IV, ainsi qu'aux organismes distincts mentionnés à l'annexe V.

La CRTFP est également chargée d'administrer la *LRTP* et agit à titre de commission des relations de travail et d'administrateur du régime d'arbitrage de griefs pour les employés du Parlement (Chambre des communes, Sénat, Bibliothèque du Parlement et Commissariat aux conflits d'intérêt et à l'éthique). De plus, aux termes d'une entente avec le gouvernement du Yukon, la CRTFP administre les régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs visés par la *Loi sur les relations de travail dans le secteur de l'éducation* du Yukon et par la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* du Yukon. Quand elle exerce ces fonctions financées par le gouvernement du Yukon, la CRTFP agit en qualité de Commission des relations de travail du personnel enseignant du Yukon et de Commission des relations de travail dans la fonction publique du Yukon, respectivement.

En outre, en vertu de l'article 396 de la *Loi d'exécution du budget de 2009*, la CRTFP est également chargée de statuer sur les plaintes en matière d'équité salariale dans la fonction publique soumises à la Commission canadienne des droits de la personne et sur celles qui pourraient être déposées sous le régime de la *Loi sur l'équité dans la rémunération du secteur public* (*LERSP*). Même si la *LERSP* ne s'applique pas encore, la CRTFP devra déployer des efforts considérables afin d'être fin prête pour l'entrée en vigueur de cette loi.

Résultat stratégique et architecture de l'activité de programme (AAP)



Priorités organisationnelles

Priorité : Continuer d'améliorer la prestation des services	**Type**[1] : Continu	**Activité de programme : Arbitrage de griefs, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération**

Situation[2] **:** Atteinte en grande partie

- Mettre en œuvre un processus d'arbitrage de griefs plus simple, mieux adapté aux besoins et plus efficace

  La CRTFP a continué à rechercher des moyens novateurs pour gérer sa charge de travail accrue et pour réduire le temps requis pour résoudre les cas. Cela comprend le recours à divers outils de gestion des cas tels le traitement d'un grand nombre de griefs en les regroupant, l'utilisation de réunions d'instruction et la tenue plus fréquente de conférences préparatoires afin de maximiser le rendement des journées d'audience et d'en réduire le plus possible le nombre.

- Établir un Comité de consultation de la clientèle chargé de tenir des consultations auprès des clients

  Le Comité de consultation de la clientèle de la CRTFP, dont les discussions portent sur les processus de la CRTFP, y compris la gestion des cas, l'établissement du calendrier des audiences et la médiation des cas, s'est réuni trois fois au cours de la période visée par le rapport.

---

[1] **Type** se définit comme suit : **Engagement préalable** – engagement pris au cours du premier ou du deuxième exercice avant l'exercice visé par le rapport; **Continu** – engagement pris au moins trois exercices avant l'exercice visé par le rapport; **Nouveau** – engagement pris récemment, au cours de l'exercice visé par le RMR.

[2] La **situation** de la priorité peut être : **Dépassée** – Plus de 100 p. 100 du niveau de rendement attendu pour la priorité précisée dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier; **Entièrement atteinte** – 100 p. 100 du niveau de rendement attendu a été atteint; **Atteinte en grande partie** – 80 à 99 p. 100 du niveau de rendement attendu a été atteint; **Passablement atteinte** – 60 à 79 p. 100 du niveau de rendement attendu a été atteint; **Non atteinte** – moins de 60 p. 100 du niveau de rendement attendu a été atteint.

Priorité : Établir une capacité de rémunération équitable	**Type :** Nouveau	**Activité de programme :** **Arbitrage de griefs, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération**

Situation : Passablement atteinte

- Évaluer et élaborer l'orientation de la politique et planifier la mise en œuvre de la *Loi sur l'équité dans la rémunération du secteur public* (*LERSP*)

  Bien que la *LERSP* ne soit pas encore en vigueur, la CRTFP a surveillé au cours de l'année les prononcés du Secrétariat du Conseil du Trésor concernant l'adoption du règlement. Quand la *LERSP* fut d'abord présentée, la CRTFP a engagé des ressources considérables à soumettre la loi à l'examen approfondi d'experts en la matière et à considérer ses répercussions sur l'organisation. Tout autre travail intensif sur cette loi serait prématuré tant que le règlement n'aura pas été mis en œuvre.

Priorité : Préparer une révision de la législation	**Type :** Nouveau	**Activité de programme :** **Arbitrage de griefs, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération**

Situation : Entièrement atteinte

- Examiner et établir la contribution de la CRTFP au processus de révision.

  La CRTFP a rencontré l'équipe de révision de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* et a soumis ses observations au sujet de la révision prochaine de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*.

Priorité : Améliorer l'infrastructure de la TI/GI de la CRTFP	**Type :** Engagement préalable	**Activité de programme :** **Arbitrage de griefs, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération**

Situation : Passablement atteinte

- Technologie permettant l'échange de données électroniques en matière de rémunération

  Pour mener ses études sur la rémunération, la CRTFP a besoin d'un système de transfert de dossiers électroniques sécurisé pour permettre la réception des

données sur la rémunération des titulaires depuis les établissements participants partout au Canada. La CRTFP continue de travailler à mettre en place l'infrastructure permettant de sauvegarder les données confidentielles et protégées à cette fin.

- Gestion des documents et des renseignements

  Par suite de l'augmentation importante de la quantité de renseignements qu'elle doit traiter, non seulement par courriel mais aussi sur papier et par d'autres voies électroniques, la CRTFP a établi un comité chargé d'étudier ses pratiques de gestion de l'information existantes, y compris sa capacité de stockage et de conservation de l'information, a recueilli l'information et présenté une synthèse de ses constatations à la retraite de planification stratégique qui a eu lieu à l'automne 2010. Ayant acquis une meilleure compréhension des initiatives qui doivent être mises en marche pour aborder efficacement cette question, la CRTFP a créé un comité de direction et un bureau de gestion de projet afin d'élaborer une stratégie et un plan d'action en matière de GI au cours de l'exercice financier 2011-2012.

- Déploiement du nouveau système de gestion des cas

  À l'issue d'essais approfondis d'un système de gestion des cas sur mesure au cours de l'été 2010, la haute direction a étudié les résultats des essais et a décidé de réorienter ses efforts vers l'élaboration d'une solution disponible sur le marché capable de satisfaire aux besoins fondamentaux de gestion des cas et d'établissement du calendrier.

- Tableau de bord du rendement

  Par suite de la réorientation de la conception de son système de gestion des cas, la CRTFP a décidé d'étudier et d'élaborer ses normes de charge de travail avant de poursuivre la conception d'un tableau de bord du rendement.

Analyse des risques

L'élargissement du mandat de la CRTFP par suite des récentes modifications apportées à la législation présente des défis considérables à l'organisation. En effet, même si la *LERSP* n'est pas encore entrée en vigueur, la CRTFP doit établir la capacité nécessaire pour administrer le nouveau régime d'équité salariale qui entrera en vigueur quand le règlement sera en place. Pour atténuer le risque, la CRTFP a surveillé les prononcés du Secrétariat du Conseil du Trésor concernant l'adoption du règlement. Tout autre travail sur cette question serait prématuré tant que le règlement n'aura pas été mis en œuvre.

Les retards dans la nomination de commissaires pour combler les postes vacants constituent un risque continu pour la CRTFP. Sans un effectif complet de commissaires, la capacité de la CRTFP de traiter efficacement sa charge de travail est diminuée, ce qui réduit ultimement la qualité des services fournis. Durant la période visée, deux nouveaux commissaires à temps plein et trois commissaires à temps partiel ont été nommés, donnant ainsi à la CRTFP une plus grande capacité pour traiter sa charge de travail considérable et de plus en plus complexe. Deux postes à temps plein sont vacants et doivent être dotés à la fin de l'exercice.

La CRTFP accuse du retard dans la mise en place de son système électronique de gestion des cas, ce qui restreint sa capacité de fournir certaines données sur le rendement. Elle a néanmoins réalisé des progrès considérables durant l'exercice. À l'automne 2010, la CRTFP a décidé de changer son orientation stratégique d'un système perfectionné fait sur mesure à un produit disponible sur le marché capable de satisfaire à ses besoins fondamentaux de gestion des cas et d'établissement du calendrier. La CRTFP a fait l'achat d'un module de gestion des cas qui fait partie de son présent système de gestion des dossiers et elle prévoit la mise en place de son produit disponible sur le marché en 2011-2012.

Résumé du rendement

Ressources financières 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
13 654	14 114	11 889

Ressources humaines 2010-2011 (ETP)

Planifiées	Réelles	Écart
93	87	6

La CRTFP avait planifié 93 équivalents temps plein (ETP) pour 2010-2011, mais elle en a utilisé 87. L'écart de 6 ETP est attribuable aux postes vacants au sein de l'effectif des commissaires à temps plein, au programme des SARR et au roulement du personnel. Il a donc été nécessaire de pourvoir des postes, ce qui a pris plusieurs mois et occasionné des retards dans la dotation.

Résultat stratégique : Relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement

Indicateurs de rendement	Cibles	Rendement en 2010-2011
Pourcentage des clients satisfaits de la capacité de la CRTFP d'améliorer les relations de travail dans la fonction publique fédérale et au Parlement grâce à des processus impartiaux et ouverts ainsi qu'à la qualité de l'aide, des rapports et des outils éducatifs qu'elle fournit. Source : Sondage de 2010 sur la satisfaction de la clientèle	75 % des clients satisfaits des services de la CRTFP	La mesure dans laquelle les clients sont satisfaits des services de la CRTFP est révélée par le Sondage sur la satisfaction de la clientèle, le plus récent ayant été effectué à l'automne 2010. Dans l'ensemble, il en ressort que la plupart des répondants (80 %) étaient satisfaits ou très satisfaits des services de la CRTFP. Certains des indicateurs du sondage portaient sur la qualité de l'aide, des rapports et des outils fournis par la CRTFP, la rapidité et l'équité du règlement des cas des clients et la qualité globale de son site Web.

(en milliers de dollars) Activité de programme	Dépenses réelles en 2009-2010	2010-2011				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Arbitrage de griefs, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération	9 380	9 711	9 711	10 076	8 313	Résultat sous Affaires gouvernementales [1]
Total	9 380	9 711	9 711	10 076	8 313	

[1] http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

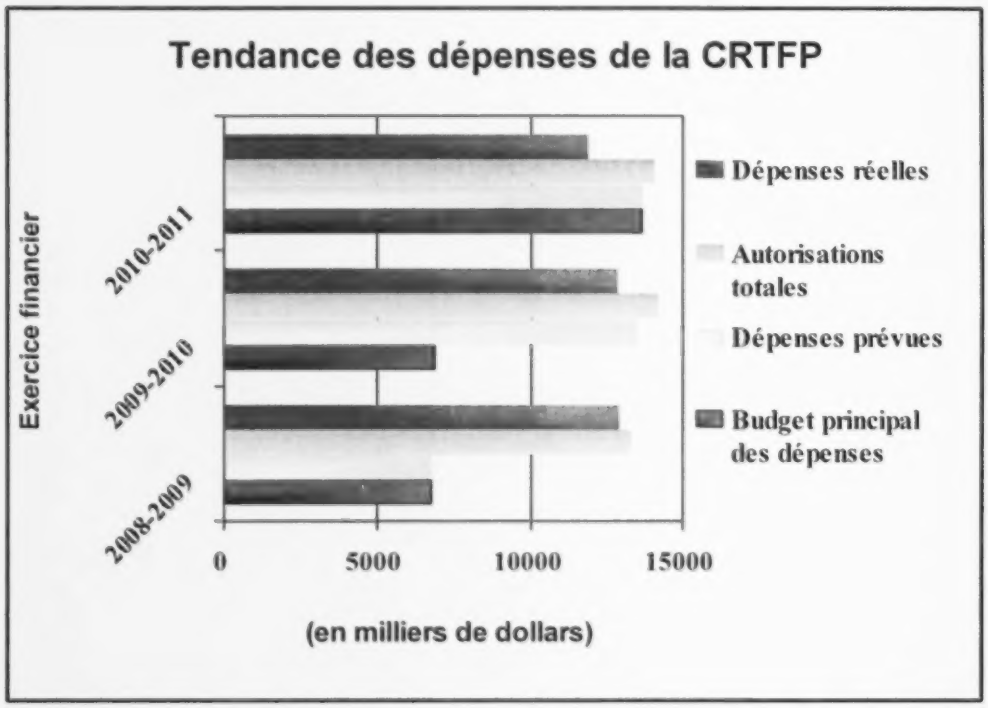
En qualité de tribunal quasi judiciaire fédéral œuvrant dans le domaine des relations de travail, le résultat stratégique et l'activité de programme de la CRTFP sont alignés sur le résultat sous Affaires gouvernementales et sur le fonctionnement harmonieux du gouvernement du Canada. Les ressources attribuées à la CRTFP contribuent à appuyer l'énoncé dans le cadre de travail d'une « fonction publique qui reflète l'excellence et le leadership ».

Activité de programme	Dépenses réelles en 2009-2010	2010-2011			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Services internes	3 487	3 943	3 943	4 038	3 576

Profil des dépenses

Les dépenses réelles de la CRTFP en 2010-2011 s'établissaient à 11,9 millions de dollars. La CRTFP a accru sa capacité afin d'être mieux en mesure de réaliser ses priorités dans le contexte de son mandat élargi. Néanmoins, à cause de vacances dans l'effectif des commissaires à temps plein, du report de l'étude pancanadienne de comparabilité sur la rémunération et de la réorientation de la stratégie de son système de gestion des cas, les dépenses réelles ont diminué de 8 % au cours des trois dernières années.

Tendance des dépenses ministérielles



Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur nos crédits organisationnels et/ou dépenses législatives, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada* 2010-2011 (Volume II). Vous trouverez une version électronique des Comptes publics au http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

SECTION II : ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat stratégique :

Relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement

Activité de programme :

Arbitrage de griefs, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération

Description de l'activité de programme :

La CRTFP a un résultat stratégique : des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement, et une activité de programme arbitrage de griefs, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération. La CRTFP bénéficie à la population canadienne en favorisant des relations de travail harmonieuses entre les fonctionnaires fédéraux et leurs employeurs, ce qui améliore la capacité de la fonction publique de servir l'intérêt public.

Ressources financières 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
9 711	10 076	8 313

Ressources humaines 2010-2011 (ETP)

Planifiées	Réelles	Écart
64	57	7

Résultats attendus[1]	Indicateurs de rendement	Cibles	État du rendement
1) Règlement rapide et équitable, pour les parties, des cas soumis à la CRTFP	Pourcentage des clients satisfaits de la rapidité et de l'équité des services de la CRTFP	75 %	Conforme aux attentes
2) Problèmes liés aux conflits entièrement ou partiellement réglés par des interventions de médiation	Pourcentage des processus de médiation (de griefs, de plaintes et de négociations collectives) ayant permis de régler les problèmes en totalité ou en partie	75 %	Conforme aux attentes
3) Amélioration du processus de négociation collective grâce aux données de la CRTFP sur la rémunération	Pourcentage des interventions de la CRTFP dans le cadre du processus de négociation collective (médiation, commissions de l'intérêt public et conseils d'arbitrage) qui se basent sur les données	75 %	S/O L'étude pancanadienne sur la rémunération de la CRTFP a été reportée.

	de la CRTFP sur la rémunération, quand elles sont disponibles		

[1]Pour plus de détails sur les mesures de rendement de la CRTFP, veuillez consulter la section IV, Autres éléments d'intérêt.

Activité de programme : Services internes

Ressources financières 2010-2011 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
3 943	4 038	3 576

Ressources humaines 2010-2011 (ETP)

Planifiées	Réelles	Écart
29	30	(1)

Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme

Au cours de la période visée par le présent rapport, la charge de travail de la CRTFP a augmenté considérablement. En effet, elle a reçu 58 % de plus de nouveaux cas par rapport à l'année précédente. Malgré cette charge de travail, la CRTFP s'est acquittée avec succès de son mandat et de ses priorités clés, notamment dans l'amélioration de la prestation de services à ses clients. Encore cette année, la CRTFP a cherché des moyens d'améliorer sa prestation de services à ses clients en mettant en œuvre des processus d'arbitrage et de médiation plus simples, mieux adaptés aux besoins et plus efficaces qui aident à mieux gérer une charge de travail ayant augmenté considérablement par rapport à l'année précédente. Les initiatives qui ont contribué à ce succès comprennent l'utilisation d'outils de gestion des cas tels le traitement d'un grand nombre de griefs en les regroupant, l'utilisation de réunions d'instruction et la tenue de conférences préparatoires afin de maximiser le rendement des journées d'audience et d'en réduire le plus possible le nombre.

Du côté de la médiation, la CRTFP a offert des services rapides et impartiaux, aidant ainsi les parties à parvenir à des solutions mutuellement acceptables de leurs questions en litige. Par la médiation préventive, les Services de règlement des conflits de la CRTFP ont aidé les parties à résoudre leurs différends sans avoir à déposer des plaintes ou griefs formels.

De plus, les Services d'analyse et de recherche en matière de rémunération de la CRTFP ont continué d'élaborer leur méthode, leurs outils et leurs procédés d'analyse en tenant notamment des consultations complètes auprès des parties en préparation du lancement de la prochaine étude de comparabilité sur la rémunération.

À l'automne 2010, la CRTFP a mené son Sondage sur la satisfaction de la clientèle qui sert d'indicateur de rendement clé en mesurant la qualité des services qu'elle fournit à ses clients. Le sondage a été administré à 235 clients qui avaient été en interaction avec la CRTFP au cours de la période de 18 mois couverte par le sondage (du 1er janvier 2009 au 30 juin 2010). Les clients interrogés comprenaient des représentants ou des tiers représentant les employeurs, des représentants ou des tiers représentant les agents négociateurs et des tiers représentant les demandeurs, ainsi que des demandeurs se représentant eux-mêmes, qui furent inclus comme pilote au cours de la période du sondage.

Le sondage a obtenu un taux de réponses valides de 76 %. En général, les services d'arbitrage et de médiation de la CRTFP ont reçu une cote d'appréciation élevée. Dans l'ensemble, 76 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits/très satisfaits des services d'arbitrage de griefs qu'ils avaient reçus et des autres types d'audiences et 85 % se sont dits satisfaits/très satisfaits de l'ensemble des services de médiation qu'ils avaient reçus.

Des renseignements plus détaillés au sujet du rendement de la CRTFP, y compris certaines des constatations clés découlant du sondage, se trouvent à l'annexe A : Renseignements supplémentaires sur le rendement.

Leçons apprises

La gestion efficace d'une charge de travail considérable et de plus en plus complexe et la réduction du temps nécessaire pour mener un cas à terme demeure l'une des priorités de la CRTFP en 2010-2011. Le fait que la CRTFP ne dispose pas d'un effectif complet de commissaires nuit à sa capacité de mettre au rôle des cas pour audition et d'émettre rapidement des décisions.

Une autre priorité consiste à recourir à divers outils de gestion des cas pour assurer l'efficacité et l'efficience. Ces outils comprennent les conférences préparatoires et les conférences de gestion des cas qui peuvent réduire le nombre de journées d'audience requises ou même éliminer complètement la nécessité de tenir une audience. Des discussions préalables concertées avec les parties peuvent également réorienter le traitement du cas vers la présentation d'arguments écrits qui peuvent s'avérer utiles dans le traitement des questions préliminaires et de compétence. D'autres outils comprennent une aide ciblée à la médiation dans les grands dossiers et des projets pilotes d'arbitrage de griefs et de médiation avec certains des plus importants clients de la CRTFP.

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Points saillants financiers

État condensé de la situation financière
au 31 mars 2011 (en dollars)

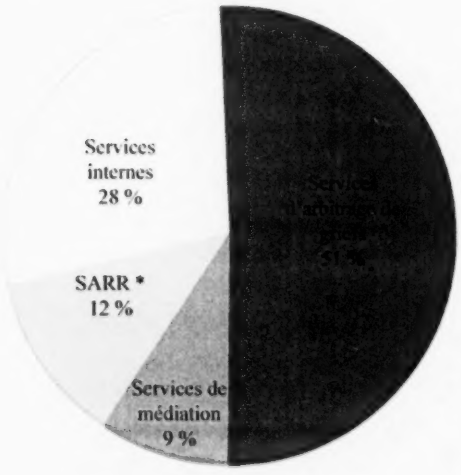
	% de changement	2010-2011	Rappel 2009-2010
Total des actifs	-33 %	1 587 787	2 385 137
Total des passifs	-10 %	3 077 150	3 400 996
Avoir du Canada	47 %	(1 489 363)	(1 015 859)
	-33 %	1 587 787	2 385 137

État condensé des opérations financières
à la fin de l'exercice, le 31 mars 2011 (en dollars)

	% de changement	2010-2011	2009-2010
Total des dépenses	1 %	15 074 302	14 882 820
Total des recettes	-100 %	0	64
Coût de fonctionnement net	1 %	15 074 302	14 882 756

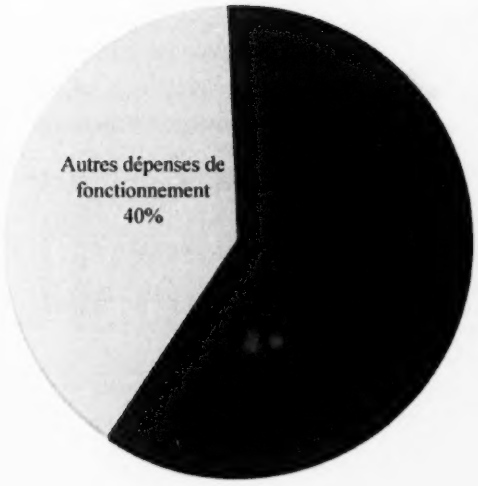
Tableaux/graphiques des points saillants financiers

Répartition des dépenses par service



Les états financiers de la CRTFP font état de dépenses totales de l'ordre de 15,1 millions de dollars en 2010-2011. La majorité des fonds (7,6 millions de dollars, soit 51 %) ont été consacrés aux services d'arbitrage de griefs, contre 1,8 million de dollars (12 %) aux services d'analyse et de recherche en matière de rémunération et 1,4 million de dollars (9 %) aux services de médiation. Vingt-huit pour cent (28 %) des dépenses totales (4,2 millions de dollars) ont été consacrés aux services internes.

* Services d'analyse et de recherche en matière de rémunération



Répartition des dépenses par type

Les dépenses totales de la CRTFP ont été de 15,1 millions de dollars en 2010-2011, dont 9,1 millions de dollars (60 %) ont été consacrés aux traitements et avantages sociaux des employés. Le solde (6 millions de dollars ou 40 %) a été consacré à d'autres dépenses de fonctionnement (frais de transport, de services professionnels, de locaux et de location de salles d'audience et de médiation).

États financiers

Pour plus de détails, consultez les états financiers de la CRTFP qui sont affichés sur son site Web au : http://www.pslrb-crtfp.gc.ca/reports/intro_f.asp.

Tous les tableaux électroniques contenant des renseignements supplémentaires présentés dans le Rapport ministériel sur le rendement 2010-2011 sont accessibles sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor au:
http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp.

Vérifications et évaluations internes

- *Vérification interne horizontale de la gestion des actifs des technologies de l'information dans les petits ministères et organismes*

  http://www.tbs-sct.gc.ca/report/orp/2010/it-ti-fra.asp

SECTION IV : AUTRES ÉLÉMENTS D'INTÉRÊT

Coordonnées de la personne-ressource de l'organisation

Commission des relations de travail dans la fonction publique
C.P. 1525, succursale B
Ottawa (Ontario), Canada
K1P 5V2

Téléphone : 613-990-1800
Sans frais : 866-931-3454
Télécopieur : 613-990-1849

Renseignements généraux :	Télécopieur : 613-990-1813
Opérations du greffe et politiques :	Télécopieur : 613-990-3927
Services de règlement des conflits :	Télécopieur : 613-990-9157
Site Web :	www.pslrb-crtfp.gc.ca

Courriel : mail.courrier@pslrb-crtfp.gc.ca

Information additionnelle

Annexe A

Renseignements supplémentaires sur le rendement

Résultats attendus

1) Règlement rapide et équitable, pour les parties, des cas soumis à la CRTFP

i) Indicateur de rendement : Basé sur les données du Sondage sur la satisfaction de la clientèle, pourcentage des clients satisfaits de la rapidité et de l'équité des services de la CRTFP

Données sur le rendement :

- 67 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du calendrier des audiences
- 60 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits des reports
- 55 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du délai de publication des décisions
- 85 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits de la rapidité des services de médiation
- 91 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du délai de communication de l'information fournie par les Opérations du greffe
- 84 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits de la possibilité qui leur était offerte de présenter leur point de vue
- 79 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits de l'équité procédurale

Source : Sondage de 2010 sur la satisfaction de la clientèle

2) Problèmes liés aux conflits entièrement ou partiellement réglés par la médiation

i) Indicateur de rendement : Pourcentage des processus de médiation de griefs ou de plaintes ayant permis de résoudre tous les problèmes

Données sur le rendement :

- 81 % des cas ont été entièrement réglés*

* Pourcentage du nombre total d'interventions de médiation menées à terme (86) ayant donné lieu à un règlement ou un retrait (70)

ii) Indicateur de rendement : Pourcentage de réussite des cas de médiation préventive (non liés à un cas d'arbitrage devant la Commission)

Données sur le rendement :

- 89 % des cas ont été entièrement réglés*

* Pourcentage du nombre total d'interventions de médiation préventive menées à terme (18) ayant donné lieu à un règlement ou un retrait (16)

Extrants

Décisions sur les demandes, les plaintes et les griefs

i) Indicateur de rendement : Pourcentage des décisions rendues dans les quatre mois de la dernière journée de l'audience ou d'une autre procédure

Données sur le rendement : Le délai moyen pour rendre une décision dans le cas des décisions suivies durant l'année civile 2010 était de 1,8 mois. Sur les 126 décisions rendues, la norme a été respectée dans 86 % des cas. De plus, 2,5 % et 1,5 % des décisions ont été rendues respectivement dans les 5 et 6 mois suivant le dernier jour de l'audience.

Cible : 75 %
Date d'atteinte de la cible : 2011-03-31

ii) Indicateur de rendement : Pourcentage des décisions soumises à un contrôle judiciaire ayant été accueillies par rapport au nombre total de décisions rendues sur une période de cinq ans.

Données sur le rendement : 3 %
Dix-sept (17) demandes ont été accueillies sur 651 décisions rendues durant la période de cinq ans allant du 1er avril 2006 au 31 mars 2011

Cible : 2 %
Date d'atteinte de la cible : 2011-03-31

Gestion des cas

i) Indicateur de rendement : Pourcentage de conformité aux normes de service pour la gestion des cas

Données sur le rendement : Les avis d'audiences ont été envoyés dans les 31 jours précédant le premier jour de l'audience dans 70 % des cas, et dans les 25 jours précédant le premier jour de l'audience dans 100 % des cas. Les décisions ont été communiquées aux parties dans les 24 heures suivant leur prononcé par l'arbitre de grief/commissaire dans 100 % des cas. Les parties ont reçu un accusé de réception des nouveaux dossiers dans les 7 jours ouvrables suivant leur réception dans 98 % des cas.

Cible : 80 %
Date d'atteinte de la cible : 2011-03-31

ii) Indicateur de rendement : Pourcentage des dossiers d'arbitrage de griefs fermés durant l'exercice comparativement au nombre total de dossiers ouverts au cours de la même période.

Données sur le rendement : En 2010-2011, 3 774 cas ont été reportés de l'exercice précédent. Deux mille cent huit (2 108) nouveaux cas ont été reçus et 1 487 cas ont été fermés. Quatre mille trois cent quatre-vingt-quinze (4 395) cas seront reportés à

l'exercice 2011-2012. Dans l'ensemble, le nombre de cas fermés durant l'exercice est inférieur de 29 % au nombre de cas reçus au cours de la même période.

Cible : 10 %
Date d'atteinte de la cible : 2011-03-31

Médiation pour la négociation et le renouvellement des conventions collectives et la gestion des relations résultant de la mise en œuvre des conventions collectives ainsi que dans le contexte des griefs, des plaintes et d'autres procédures

i) Indicateur de rendement : Pourcentage des cas de grief et de plainte pour lesquels les parties ont accepté d'avoir recours à la médiation

Données sur le rendement : Les parties ont accepté d'avoir recours à la médiation dans 12 % des nouveaux cas*.
* Pourcentage du nombre total de nouveaux cas en 2010-2011 (1 463) pour lesquels les parties ont accepté d'avoir recours à la médiation (177).

Cible : 50 %
La CRTFP n'exerce aucun contrôle sur les parties pour ce qui est de participer ou non à un processus de médiation et il ne serait pas raisonnable de sa part de tenter d'orienter leur choix. Comme les services de médiation sont facultatifs, la CRTFP va changer la cible pour cet indicateur.
Date d'atteinte de la cible : 2011-03-31

ii) Indicateur de rendement : Pourcentage des cas où la médiation durant le processus de négociation collective a permis de réduire le nombre de points en litige

Données sur le rendement : 100 %*
* En 2010-2011, on a eu recours à la médiation dans 1 processus de négociation collective qui s'est soldé par le règlement de tous les points en litige.

Cible : 50 %
Date d'atteinte de la cible : 2011-03-31

Services de conciliation et d'arbitrage des différends

i) Indicateur de rendement : Pourcentage des processus de formation de commissions de l'intérêt public et de conseils d'arbitrage amorcés dans les 5 jours ouvrables de la réception de toute la documentation pertinente

Données sur le rendement : 100 %

Cible : 100 %
Date d'atteinte de la cible : 2011-03-31

Annexe B

Griefs, plaintes et demandes devant la Commission des relations de travail dans la fonction publique 2010-2011

	Nombre de cas reportés d'exercices précédents	Nombre de nouveaux cas reçus	Nombre total de cas	Nombre de cas fermés (y compris les cas réglés, retirés et tranchés)		Nombre de cas reportés à 2011-2012	Décisions ou ordonnances
				Réglés et retirés	Tranchés		
Individuel	2 452	1 672	4 148	323	155	3 574	73
Collectif		16		0	0	36	0
De principe		8		8	33	19	3
Nombre total de griefs	2 452	1 696	4 148	519		3 629	76
Plaintes de pratiques déloyales de travail - Devoir de représentation équitable - Autre	146	25 29	200	42	52	32 74	17
Plaintes fondées sur le *Code canadien du travail*	28	7	35	8	2	25	3
Nombre total de plaintes	174	61	235	104		131	20
Demandes de dépôt d'une copie certifiée d'une ordonnance à la Cour fédérale	0	2	2	1		1	1
Accréditations	0	1	1	1		0	1
Annulations d'accréditation	0	1	1	1		0	1
Détermination des droits du successeur	0	0	0	0		0	0
Appartenance à	7	4	11	4		7	1

une unité de négociation						
Désignation des postes liés à des services essentiels	7	0	7	3	4	4
Demandes de réexamen de décisions de la Commission	3	10	13	7	6	7
Demandes de prorogation de délai	26	20	46	18	28	6
Sous-total des demandes[1]	43	38	81	35	46	21
Détermination des postes de direction et de confiance	303	311	614	185	429	372[2]
Autres demandes (non précisées ci-dessus)	802	2	804	644	160	S/O[3]
Nombre total de demandes	1 148	351	1499	864	635	393[3]
TOTAL	**3 774**	**2 108**	**5 882**	**1 487**	**4 395**	**489**[3]

[1] Ce sous-total exclut le travail fait pour les propositions d'exclusion de postes de direction ou de confiance.
[2] Dans tous les cas, les déterminations ont été faites par une ordonnance sur consentement de la CRTFP.
[3] Le nombre total de décisions/ordonnances ne comprend pas les cas sous « autres demandes ».

Annexe C

Synthèse des demandes de contrôle judiciaire de décisions

1er avril 2006 au 31 mars 2011

	Décisions rendues[1]	Nombre de demandes	Demandes retirées	Demandes rejetées	Demandes accueillies	Demandes en instance[2]	Appels des demandes en instance[3]
ANNÉE 1 (1er avril 2006 au 31 mars 2007)	116	25	9	11	4	1	0
ANNÉE 2 (1er avril 2007 au 31 mars 2008)	112	23	8	9	6	0	0
ANNÉE 3 (1er avril 2008 au 31 mars 2009)	114	24	4	18	2	0	0
ANNÉE 4 (1er avril 2009 au 31 mars 2010)	183	30	11	15	3	1	0
ANNÉE 5 (1er avril 2010 au 31 mars 2011)	126	25	0	1	2	22	1
TOTAL	651	127	32	54	17	24	1

[1] Les décisions rendues ne comprennent pas les cas tranchés par la procédure d'arbitrage accéléré ni les ordonnances d'exclusion de postes de direction rendues par la Commission sur consentement des parties.

[2] Demandes qui n'ont pas encore été entendues par la Cour fédérale, à l'exclusion des appels en instance devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada.

[3] Les résultats des appels tranchés ont été inclus dans les données du tableau.

Remarque : Les données pour les quatre derniers exercices ne sont pas définitives, puisque les demandes de contrôle judiciaire déposées ces années-là n'ont pas toutes franchi les diverses étapes de la procédure.